

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRIMER KOPERASI
RUMAH SAKIT TNI AL. Dr. MINTOHARDJO**

Disusun oleh:

**NAMA : Sri Agustini
NPM : 1733000226
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR**



SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Sri Agustini
NPM : 1733000226
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRIMER KOPERASI RUMAH SAKIT
TNI AL. Dr. MINTOHARDJO

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada 24 November 2020

Pembimbing

(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si)

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana
Terapan Politeknik STIA-LAN Jakarta pada 3 Desember 2020



Ketua merangkap anggota,

(Porman Lumban Gaol, S.Si., MM)

Sekretaris merangkap anggota,

(Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A)

Anggota,

(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : **Sri Agustini**

NPM : **1733000226**

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 24 November 2020

Penulis,



Sri Agustini
NPM 1733000226

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo". Sebagai syarat untuk menyelesaikan skripsi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur di Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin., S. Sos., MA., selaku Ketua Politeknik STIA-LAN Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh studi.
2. Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
3. Seluruh Dosen Pengajar di Politeknik STIA-LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan bermanfaat kepada peneliti.
4. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan terus menerus sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Suami tersayang Drs. Sudiro dan anak-anakku tercinta Prabowo Sudiro, A.Md, Nindira Pratiwi, S.Sos, Naura Salsabila, Apitama Rahma, terima kasih atas dukungan moril dan doa serta kesabarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Teman-teman di Politeknik STIA-LAN Jakarta
7. Dan seluruh pihak yang telah membantu didalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatunya oleh penulis

Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari seluruh pihak guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Jakarta, 24 November 2020

Sri Agustini
NPM 1733000226

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRACT

Sri Agustini

NPM 1733000226

"The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at the Primary Employee Cooperative of the Indonesian Navy Hospital Dr. Mintohardjo "

Thesis, ix p., 92 pages

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Primary Employee Cooperative of the TNI AL Dr. Mintohardjo. The verification method was used for the research method by using simple linear regression with a quantitative approach, while the main data collection instrument is a questionnaire with a simple random sampling technique, namely taking the sample members from the population randomly without paying attention to the strata in the population of 682 members of the PRIMKOPAL cooperative. Using the Slovin formula, 273 research samples were obtained. Then the results of this study were analyze used SPSS 25.0 software.

The results of this study indicate that the H_a hypothesis is accepted, the meaning has been proven that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at PRIMKOPAL cooperatives. And the results of the study show that the effect of service quality is 68.2% and the remaining 31.2% was influenced by other variables outside the research. The results of the description of the service quality variable with the highest frequency value on the assurance dimension and agree to be satisfied while the lowest dimension on responsiveness .

The results of the description of the service quality variable with the highest frequency value on the assurance dimension and agree and are satisfied, while the lowest dimension on responsiveness. The research suggestion is to maintain service quality in the assurance dimension and customer satisfaction on the service dimension and increase the responsiveness dimension, the price dimension, and for further research, it can add other variables outside the research such as customer value and reduce the research error margin to the level of 1% so that the research results are increasingly accurate.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Service Management

ABSTRAK

Sri Agustini
NPM 1733000226

“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo”

Skripsi, ix hlm, 92 halaman

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode verifikatif menggunakan regresi linier sederhana dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan yang menjadi instrumen pengumpulan data utama adalah kuesioner dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi 682 anggota koperasi PRIMKOPAL menggunakan rumus Slovin diperoleh 273 sampel penelitian kemudian hasil penelitian ini dianalisa dengan alat bantu software SPSS 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesa H_a diterima artinya telah terbukti kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada koperasi PRIMKOPAL. Serta hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas layanan berpengaruh sebesar 68,2 % dan sisanya 31,2 % dipengaruhi variabel lain diluar penelitian. Hasil gambaran variabel kualitas layanan dengan nilai frekuensi tertinggi pada dimensi *assurance* sedangkan dimensi terendah pada *responsiveness*. Hasil gambaran variabel kepuasan pelanggan dengan nilai frekuensi tertinggi pada dimensi *assurance* sedangkan dimensi terendah pada *responsiveness*.

Saran hasil penelitian yaitu untuk mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *assurance* dan kepuasan pelanggan pada dimensi *service* dan meningkatkan dimensi *responsiveness*, dimensi *price*, serta untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain diluar penelitian seperti nilai pelanggan dan mengurangi margin eror penelitian ketaraf 1% sehingga hasil penelitian semakin akurat.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Manajemen Pelayanan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	lii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan permasalahan.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Manajemen Pelayanan.....	7
1.1 Definisi Pelayanan.....	9
1.1 Ciri-ciri pelayanan.....	8
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	14
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	14
1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	14
1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
C. Kerangka Berpikir.....	20
D. Hipotesa Penelitian.....	21
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metodologi Penelitian.....	23
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	25
D. Instrumen Penelitian.....	27
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	31
E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data	32
1. Uji Asumsi Klasik.....	32
2. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	34

BAB IV	HASIL PENELITIAN	
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	38
1.	VISI, MISI dan MOTTO PRIMKOPAL.....	40
2.	Struktur Organisasi Koperasi.....	41
3.	Kegiatan Umum Primer Koperasi TNI AL Dr. Mintohardjo.....	42
B.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	46
a.	Jenis Kelamin.....	46
b.	Usia.....	47
c.	Status Anggota.....	48
d.	Lama menjadi Anggota Koperasi.....	49
C.	Uji Pengolahan data.....	50
1.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	50
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
a.	Uji Validitas.....	76
b.	Uji Reliabilitas.....	79
3.	Uji Asumsi Klasik.....	80
a.	Uji Normalitas.....	80
b.	Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.	Model Regresi Linear Sederhana.....	82
a.	Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t)	83
b.	Koefisien Determinasi (R ²).....	84
D.	Pembahasan.....	85
a.	Pengaruh Kualitas Layanan (X), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	91
B.	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94

Lampiran

- Kuesioner Penelitian
- Surat Ijin Penelitian dari STIA-LAN
- Tabulasi Kuesioner
- Foto Kegiatan
- Hasil Uji SPSS
- Foto-foto Unit Usaha PRIMKOPAL
- Daftar riwayat mahasiswa

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Instrumen Variabel Kualitas Layanan	27
Tabel 3.2 Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Status Anggota	48
Tabel 4.4 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota	49
Tabel 4.5 Frekuensi Responden <i>Reliability</i> KL1	50
Tabel 4.6 Frekuensi Responden <i>Reliability</i> KL 2	51
Tabel 4.7 Frekuensi Responden <i>Reliability</i> KL 3	52
Tabel 4.8 Frekuensi Responden <i>Responsiveness</i> KL 4	53
Tabel 4.9 Frekuensi Responden <i>Responsiveness</i> KL 5	54
Tabel 4.10 Frekuensi Responden <i>Responsiveness</i> KL6	55
Tabel 4.11 Frekuensi Responden <i>Empathy</i> KL 7	56
Tabel 4.12 Frekuensi Responden <i>Empathy</i> KL 8	57
Tabel 4.13 Frekuensi Responden <i>Empathy</i> KL 9	58
Tabel 4.14 Frekuensi Responden <i>Assurance</i> KL 10.....	59
Tabel 4.15 Frekuensi Responden <i>Assurance</i> KL 11.....	60
Tabel 4.16 Frekuensi Responden <i>Assurance</i> KL 12.....	61
Tabel 4.17 Frekuensi Responden <i>Tangibility</i> KL 13	62
Tabel 4.18 Frekuensi Responden <i>Tangibility</i> KL 14	63
Tabel 4.19 Frekuensi Responden <i>Tangibility</i> KL 15	64
Tabel 4.20 Frekuensi Responden <i>Price</i> KP 1.....	66
Tabel 4.21 Frekuensi Responden <i>Price</i> KP 2	67
Tabel 4.22 Frekuensi Responden <i>Service Quality</i> KP 3	68
Tabel 4.23 Frekuensi Responden <i>Service Quality</i> KP 4	69
Tabel 4.24 Frekuensi Responden <i>Product Quality</i> KP 5.....	70
Tabel 4.25 Frekuensi Responden <i>Product Quality</i> KP 6.....	71
Tabel 4.26 Frekuensi Responden <i>Emotional Factor</i> KP 7	72
Tabel 4.27 Frekuensi Responden <i>Emotional Factor</i> KP 8	73
Tabel 4.28 Frekuensi Responden <i>Efficiency</i> KP 9.....	74
Tabel 4.29 Frekuensi Responden <i>Efficiency</i> KP10.....	75
Tabel 4.30 Hitung Validitas Variabel Kualitas Layanan	77
Tabel 4.31 Hitung Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4.32 <i>Reliability Statistics</i>	79
Tabel 4.33 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	81
Tabel 4.34 Coefficients ^a	83
Tabel 4.35 Model Summary ^b	84

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
1.1 Bagan Penerimaan Koperasi	2
1.2 Bagan Survei Pelayanan	4
2.1 Kerangka Penelitian.....	21
4.1 Struktur Logo PRIMKOPAL.....	40
4.2 Struktur Organisasi.....	41
4.3 Unit Usaha.....	43
4.4 Grafik Diagram Persentasi <i>Realibility</i> KL1.....	51
4.5 Grafik Diagram Persentasi <i>Realibility</i> KL2.....	52
4.6 Grafik Diagram Persentasi <i>Realibility</i> KL3.....	53
4.7 Grafik Diagram Persentasi <i>Responsiveness</i> KL4.....	54
4.8 Grafik Diagram Persentasi <i>Responsiveness</i> KL5.....	55
4.9 Grafik Diagram Persentasi <i>Responsiveness</i> KL6.....	56
4.10 Grafik Diagram Persentasi <i>Empathy</i> KL7.....	57
4.11 Grafik Diagram Persentasi <i>Empathy</i> KL8.....	58
4.12 Grafik Diagram Persentasi <i>Empathy</i> KL9.....	59
4.13 Grafik Diagram Persentasi <i>Assurance</i> KL10.....	60
4.14 Grafik Diagram Persentasi <i>Assurance</i> KL11.....	61
4.15 Grafik Diagram Persentasi <i>Assurance</i> KL12.....	62
4.16 Grafik Diagram Persentasi <i>Tangibility</i> KL13.....	63
4.17 Grafik Diagram Persentasi <i>Tangibility</i> KL14.....	64
4.18 Grafik Diagram Persentasi <i>Tangibility</i> KL15.....	65
4.19 Grafik Diagram Persentasi <i>Price</i> KP1.....	66
4.20 Grafik Diagram Persentasi <i>Price</i> KP2.....	67
4.21 Grafik Diagram Persentasi <i>Service Quality</i> KP3.....	68
4.22 Grafik Diagram Persentasi <i>Service Quality</i> KP4.....	69
4.23 Grafik Diagram Persentasi <i>Product Quality</i> KP5.....	70
4.24 Grafik Diagram Persentasi <i>Product Quality</i> KP6.....	71
4.25 Grafik Diagram Persentasi <i>Emotional Factor</i> KP7.....	72
4.26 Grafik Diagram Persentasi <i>Emotional Factor</i> KP8.....	73
4.27 Grafik Diagram Persentasi <i>Efficiency</i> KP9.....	74
4.28 Grafik Diagram Persentasi <i>Efficiency</i> KP10.....	75
4.29 Grafik Scatterplot.....	82

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

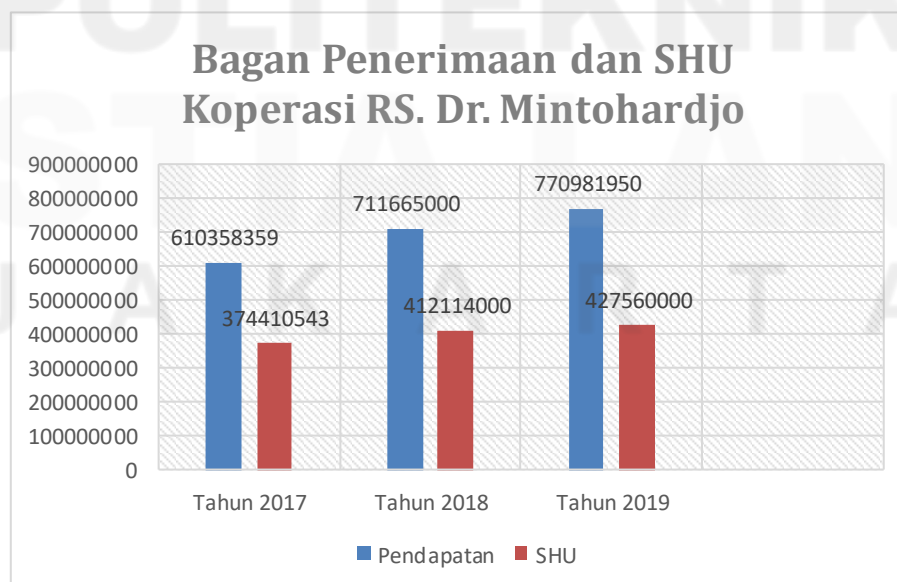
Pada era globalisasi saat ini, banyak melahirkan perusahaan yang bergerak dalam bidang produk dan jasa, salah satu perusahaan produk dan jasa yang cukup diminati masyarakat adalah lembaga keuangan bank yang menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat seperti memberi kredit pinjaman, menjual jasa asuransi, jasa giro, jual beli valuta asing, dan sebagainya. Sedangkan lembaga keuangan bukan bank melakukan kegiatan di bidang keuangan namun tidak menerima dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito. Bentuk lembaga keuangan bukan bank seperti koperasi simpan pinjam.

Menurut UU No 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, tujuan utama dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Dimana undang-undang Nomor 17 tahun 2012 tentang Perkoperasian menegaskan pemerintah memiliki peran dalam menetapkan kebijakan serta menempuh langkah yang mendorong koperasi sehingga dapat tumbuh dan berkembang dengan baik. Untuk mendorong langkah tersebut, pemerintah wajib menghormati jati diri, keswadayaan, otonomi, dan independensi koperasi tanpa melakukan campur tangan terhadap urusan internal Koperasi.

Oleh karenanya Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut mendirikan Koperasi Pegawai Primer Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo yang bertujuan sama dengan koperasi pada umumnya yaitu menyejahterakan anggotanya melalui visi menyejahterakan prajurit PNS dan keluarganya, meningkatkan kesejahteraan ekonomi sosial para anggotanya, serta berperan serta secara aktif dalam mempertinggi kualitas kehidupan tentara hal tersebut.

Tujuan baik tersebut perlu mendapatkan dukungan dari prajurit hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan Koperasi Pegawai Primer Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo dapat dilihat dari laporan pertanggung jawaban pengurus seperti bagan di bawah ini:

Gambar 1.1 Bagan Penerimaan Koperasi



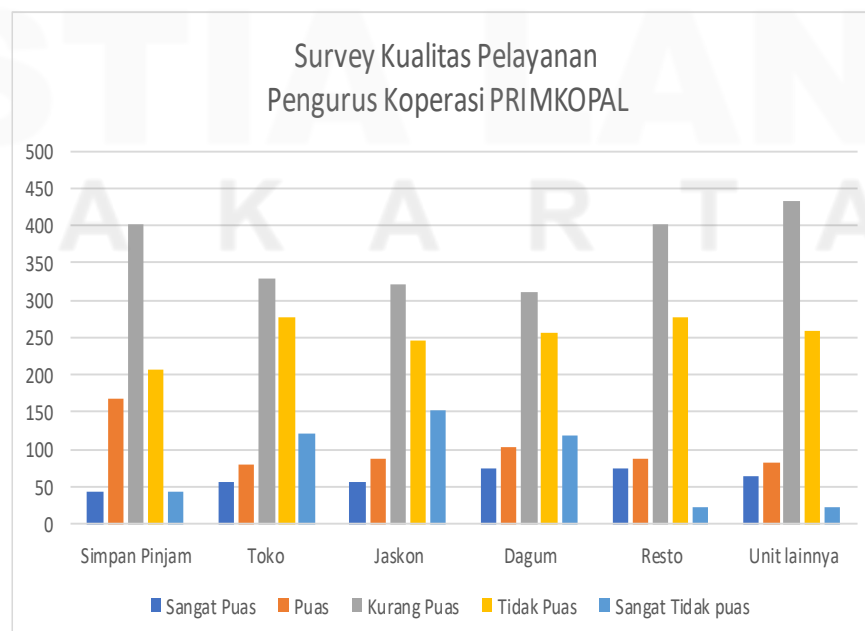
Sumber: LPJ PRIMKOPAL RSMTH TB (2019)

Gambar di atas menunjukkan Koperasi Pegawai Primer Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo senantiasa berkembang setiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat dari pertambahan pendapatan dari tiga tahun terakhir serta peningkatan SHU pegawai di tiga tahun terakhir. Oleh karenanya salah satu strategi yang dikembangkan koperasi Pegawai Primer Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menjalankan unit usaha simpan pinjam, unit usaha Primart, jasa konstruksi, perdagangan umum, resto/kantin dan unit lainnya sehingga berdampak terhadap kesejahteraan anggota koperasi.

Sebagaimana diutarakan Kotler dan Armstrong (2010), Perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan perusahaan tersebut telah dapat memuaskan pelanggannya dan dapat juga disebut perusahaan yang berkualitas. Dalam penelitian Silaban (2015:61), menemukan pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan koperasi simpan pinjam Renthia Jaya Purwakarta. Mendukung penelitian di atas, penelitian Yusuf dan Raheni (2019:94) menemukan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu dengan mengukur kepuasan pelanggan pegawai Telkom Anutapura melalui dimensi pelayanan efisien dan efektif yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan dengan terpenuhinya persepsi dan harapan dari pelanggan.

Akan tetapi variabel kualitas layanan yang telah terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan, pada koperasi PRIMKOPAL belum berjalan sesuai standar yang telah ditentukan, hal tersebut diakibatkan minimnya jumlah struktur dan pegawai dari koperasi PRIMKOPAL yang berjumlah 9 personil dengan total anggota koperasi sebesar 862 anggota serta belum independennya koperasi dari garis struktural angkatan laut sehingga manajemen koperasi belum sepenuhnya independensi yang berakibat pada belum maksimalnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan anggota hal tersebut dapat dilihat dari survey yang dilakukan oleh lembaga internal koperasi PRIMKOPAL tahun 2019 terhadap kualitas pelayanan pengurus pada keenam unit usaha yang dijalankan.

Gambar 1.2 Bagan Survei Pelayanan



Sumber: Survei Internal Primkopal (2019)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat terlihat 862 anggota koperasi masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus yang berjumlah 9 personil untuk mengelola 6 unit usaha Primkopal yang mengakibatkan kurang maksimalnya pengurus melayani kebutuhan anggota. Padahal kepuasan anggota merupakan tujuan utama dari dibentuknya koperasi sebagaimana hal tujuan dibentuk koperasi dalam rangka menyejahterakan anggotanya, hal tersebut selaras dengan pengertian Kotler dan Keller (2016:138), menjelaskan kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Maka dari latar belakang di atas, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, dalam hal ini faktor kualitas layanan amat mempengaruhinya dan faktor tersebutlah yang akan dibuktikan oleh peneliti dalam penelitian ini guna meningkatkan kinerja Koperasi Pegawai Pegawai Primer Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo yang berdampak terhadap peningkatan pendapatan dan SHU koperasi guna peningkatan kesejahteraan anggota koperasi kembali.

Maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah telah dibuat, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: Apakah terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, dan rumusan permasalahan penelitian, maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo.

D. Manfaat Penelitian

Untuk meningkatkan kinerja kualitas layanan pegawai Koperasi Pegawai Primer Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai bahan pertimbangan Primer Koperasi Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo dalam mengambil keputusan atau kebijakan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

1. H_a diterima artinya telah terbukti variabel independen kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo.
2. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo sebesar 68,2 % dan sisanya 31,2 % dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.
3. Hasil gambaran variabel kualitas layanan dengan nilai frekuensi tertinggi pada dimensi *assurance* sebanyak 63.4% dan 15% dari jumlah responden memilih sangat setuju dan setuju puas sedangkan dimensi terndah pada *responsiveness* sebanyak 4%, 9,9% dan 29,9% dari jumlah responden memilih sangat tidak setuju, tidak setuju dan netral.
4. Hasil gambaran variabel kepuasan pelanggan dengan nilai frekuensi

tertinggi pada dimensi *service quality* sebanyak 57.9% dan 22% dari jumlah responden memilih sangat setuju dan setuju puas sedangkan dimensi terendah pada *price* sebanyak 7% dan 25% dari jumlah responden memilih tidak setuju dan netral.

B. Saran Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi, menurunkan atau meningkatkan kualitas layanan koperasi sehingga meningkatkan mutu koperasi PRIMKOPAL. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada anggota koperasi PRIMKOPAL melalui kuesioner yang disebar terdapat beberapa item kuesioner yang bisa di jadikan masukan informasi kepada pengurus koperasi PRIMKOPAL:

1. Untuk mempertahankan *assurance* yakni kualitas layanan koperasi PRIMKOPAL dalam unit usaha jasa konstruksi (Jaskon) pada pemenuhan kebutuhan barang dan material bagi Rumah Sakit Dr. Mintohardjo mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dikarenakan SPJ yang dapat dipertanggung jawabkan memberikan kepuasan.
2. Untuk meningkatkan dimensi *responsiveness* dimana pengurus unit usaha barang harus bersifat proaktif dalam menawarkan informasi

barang yang dibutuhkan atau ditawarkan oleh koperasi PRIMKOPAL.

3. Untuk mempertahankan pelayanan yang diberikan pegawai unit usaha Primart dalam melayani kebutuhan anggota artinya pegawai Primart telah menjalankan pelayanan yang maksimal terhadap kebutuhan anggota.
4. Untuk meningkatkan dimensi *price* dengan kerja keras pengurus unit usaha simpan pinjam untuk dapat menawarkan jasa dibawah suku bunga bank.
5. Penelitian ini membuktikan hasil penelitian kualitas kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo sebesar 68,2 % dan sisanya 31,2 % dipengaruhi variabel lain diluar penelitian, maka penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain diluar penelitian seperti nilai pelanggan dari Pratama (2020) serta penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah sampel penelitian dan mengurangi margin eror penelitian ketaraf 1% sehingga hasil penelitian semakin akurat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Atik,dan ratminto. (2005). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basu Swasta DH., dan T. Hani Handoko. (1997). Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendrojogi. (2007). Koperasi Asas-asas, Teori dan Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Husein, Umar. (2011). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Irawan, H. (2004). Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. (2010). Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Maddy, Khairul. (2009). Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ; Chama Digit
- Rangkuti, Freddy. (2013). Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Riduwan. (2012). Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Rudianto. (2010). Akuntansi Koperasi Edisi Kedua. Jakarta: Erlangga

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat

Subandi, 2011. Ekonomi Koperasi (Teori dan Praktik). Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, Endar. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono & Chandra, G. (2011). Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI

2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor: No 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017

Peraturan Ketua STIA LAN Jakarta Nomor: 111/STIA/HKS,02,1/2017, tentang Pedoman Penulisan Akhir Program Sarjana Terapan STIA LAN Jakarta

3. Artikel Jurnal

Yusuf, Dicky , Cahyaning Raheni, Cahyaning. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pegawai Telkom Anutapura Palu. Jurnal Sinar Manajemen. Vol. 6. No. 2: hal. 94-100

Silaban, Naomi Rentha Uli. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.11. No.1: hal. 61–83

Pandjiaz, Adinda Tantri dan Tantri Widiastuti, Tantri. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kosmetik Candra Semarang. Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 8 No. 1: hal. 60 – 71

Khuswati, Enny dan Triana, Deasy Relita. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. JURKAMI. Vol. 4. no 2: hal.89-98



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A